

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi semakin ketatnya persaingan perusahaan dalam mencapai keberhasilan begitu juga dengan perusahaan jasa perhotelan yang semakin marak dalam persaingan bisnis. Pada perusahaan perhotelan memberikan dampak positif bagi dunia dalam mengatasi pengangguran yang ada di dunia. Menurut data peneliti yang diketahui perusahaan Perhotelan dan pariwisata merupakan industri penting yang memberikan kontribusi setidaknya.

Pada sektor Perjalanan & Pariwisata menghasilkan 118.454.000 pekerjaan secara langsung di tahun 2017 (3,8% dari total pekerjaan) dan ini diperkirakan akan tumbuh sebesar 2,4% pada tahun 2018 menjadi 121.356.000 (3,8% dari total pekerjaan). Ini termasuk pekerjaan industri perhotelan salah satunya yang akan memberikan dampak *Gross Domestic Bruto* (GDP) dunia (<https://www.wttc.org>).

Menurut Oey Irwan Budimansyah Wijaya (2013) bahwa terdapat pengaruh positif penerimaan pada sektor pariwisata terhadap PDB. Temuan ini sejalan dengan mendukung teori *Tourism-led Growth*, yang menyatakan bahwa sektor pariwisata turut menjadi faktor penentu dalam pertumbuhan ekonomi jangka panjang. Industri pariwisata memberikan kontribusi pada pembangunan ekonomi di beberapa negara, sehingga perhotelan yang ada di beberapa menjadi salah satu tumpuan untuk perkembangan dan pertumbuhan ekonomi negara yang bisa meningkatkan GDP suatu negara.

Menurut Buku Saku Kementerian Pariwisata (2016), kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional pada tahun 2014 telah mencapai 9 % atau sebesar Rp 946,09 triliun. Sementara devisa dari sektor pariwisata pada tahun 2014 telah mencapai Rp 120 triliun dan kontribusi terhadap kesempatan kerja sebesar 11 juta orang (Anggraini, 2017). Melalui dorongan dari beberapa sektor ekonomi pariwisata yang lain seperti hotel dan restoran, angkutan, industri kerajinan dan lain-lain. Melalui dampak dari beberapa sektor pariwisata tersebut mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja. Itulah mengapa, percepatan pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja yang lebih luas dapat dilakukan dengan mempromosikan pengembangan pariwisata.

Melihat sektor pariwisata yang memberikan dampak yang positif terhadap perekonomian Indonesia sehingga akan saling berkaitan dengan industri perhotelan yang dimana kunjungan pariwisata membutuhkan jasa perhotelan dalam melakukan istirahat atau penginapan sehingga industri perhotelan juga memberikan dampak positif dalam meningkatkan GDP di Indonesia.

Pada sektor Pariwisata Indonesia memiliki posisi yang sangat penting terhadap pertumbuhan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat. Melihat Sasaran Pembangunan pariwisata pada tahun 2015 hingga 2019, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional atau yang disebut Bapenas menargetkan kontribusi pada sektor pariwisata terhadap PDB dapat mencapai hingga 8 persen dengan target kunjungan wisatawan nusantara 275 juta pada tahun 2019 (<https://bappenas.go.id>).

Gambar 1. 1 Kunjungan Bulanan Wisatawan Mancanegara 2018 & 2019



Sumber: <http://www.kemenpar.go.id/post/data-kunjungan-wisatawan-mancanegara-bulanan-tahun-2019>

Wilayah kota Malang mengalami kemajuan yang pesat dalam sektor pariwisata juga banyak wisatawan domestik maupun manca negara yang mengunjungi Kota Malang sehingga banyak wisatawan yang memerlukan atau membutuhkan perusahaan jasa seperti Perhotelan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang, laju pertumbuhan ekonomi dilihat dari produk domestik bruto (PDRB) mencapai titik tertinggi pada 2012 lalu dengan angka 6,20 persen pada 2013. Pertumbuhan ekonomi kembali turun anjlok ditahun 2014 hingga 5,80 persen dan berlanjut turun hingga 5,61 persen selama periode 2015 dan 2016.

Pada tahun 2017 lalu mulai ada sinyal positif dengan adanya kenaikan pertumbuhan ekonomi ke angka 5,69 persen, meski tren kenaikan itu berlanjut pada 2018 menjadi 5,72 persen. Pada sektor yang mengalami pertumbuhan paling pesat selama periode 2018 yakni perusahaan di bidang jasa yang tumbuh sebesar 7,84 persen, jasa kesehatan 7,32 persen, dan *real estate* tumbuh 7,01 persen.

Artinya ada pergeseran struktur ekonomi yang pasti memberikan kontribusi pada perekonomian Kota Malang (<https://malangkota.bps.go.id>).

Hal ini menggambarkan perusahaan jasa perhotelan yang ada di Kota Malang memberikan kontribusi terhadap perekonomian di kota tersebut sehingga perlu adanya perusahaan hotel di Malang meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada hotel agar memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen. Perusahaan hotel merupakan yang bergerak di bidang penyedia jasa penginapan dan menyediakan makanan, minuman serta fasilitas lainnya untuk melayani konsumen yang menginap. Secara tidak langsung berhubungan dengan konsumen atau pelanggan, yang dimana sering terjadi menghadapi permasalahan pada jasa yang diberikan kepada konsumen

Lukman (2006), mengemukakan bahwa jasa adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Pada kualitas jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan hal yang begitu penting demi memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen pada pelayanan yang diberikan perusahaan jasa. Namun, hal tersebut tidaklah mudah bagi perusahaan untuk mengevaluasi pada kualitas jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

Menurut Ikiz & Masoudi (2008), kebanyakan pengelola/manajer hotel hanya melihat desain dari beberapa aspek layanan hotel, seperti desain interior atau layanan berbasis internet. Sedangkan menurut Basset dalam Julkhairatul (2006), mendefinisikan layanan (*service*) sebagai aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, bentuk atau kegunaan psikologis. Hanya sedikit

usaha yang dilakukan para pengelola untuk mendapatkan feed back dari para pelanggan. Pada dasarnya masih terdapat kekurangan apabila hanya menggunakan feed back dari pelanggan sebagai dasar untuk memprioritaskan desain layanan.

Kualitas jasa, memenuhi kebutuhan pelanggan dengan keberhasilan pada perusahaan hotel sangatlah berkaitan, karena dengan kualitas jasa yang diberikan perusahaan hotel sangat baik akan timbul kepuasan karena perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pada pelanggan sehingga dengan adanya kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur keberhasilan bagi perusahaan hotel dalam kualitas jasa yang diberikan.

Keberhasilan suatu perusahaan dapat ditentukan bagaimana perusahaan memberikan harga yang sesuai kualitas jasa yang diberikan perusahaan yang sesuai dengan harapan konsumen. Reputasi perusahaan juga salah satu penentuan keberhasilan perusahaan dimana ketika reputasi perusahaan memiliki reputasi yang baik dimata konsumen maka perusahaan tersebut juga salah satu titik keberhasilan. Keamanan juga salah satu menentukan keberhasilan dengan kualitas jasa pelayanan yang dimana pelayanan keamanan yang baik yang berikan kepada konsumen akan timbul kenyamanan pada konsumen sehingga konsumen merasa puas pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

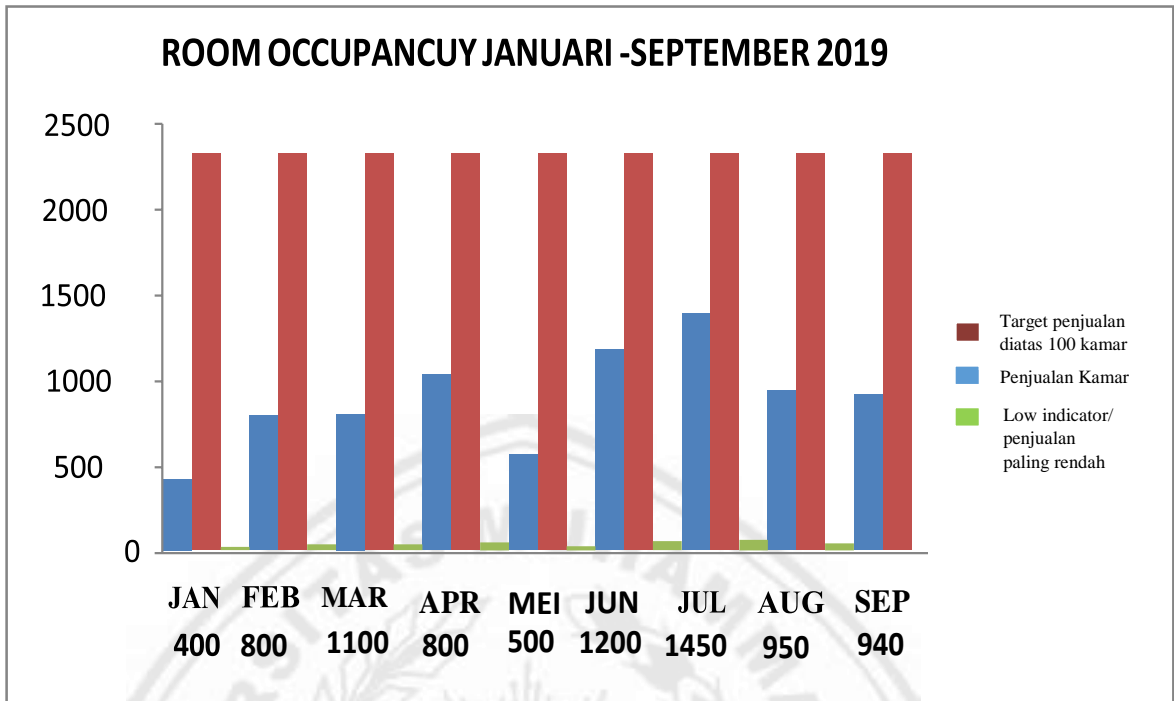
Menurut Zulvino (2007) penelitian terdahulu yang berjudul “Upaya peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan dengan menggunakan integrasi metode *servqual* dan *QFD* (*Quality Function Deployment*) (study kasus: Hotel Elmi Surabaya) bahwa untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung

Hotel Elmi mengacu pada respon teknis yang memiliki nilai kontribusi yang tinggi, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas layanan pada hotel tersebut yang meliputi memberikan pelatihan pada karyawan, memperbaiki sistem reservasi dan melakukan perawatan fasilitas.

Hotel Pelangi Malang sebagai salah satu penyedia jasa hotel yang ada di Kota Malang, yang terletak di Jl. Merdeka Selatan No. 3, Kauman, Kec. Klojen, Kota Malang-Jawa Timur dimana perusahaan tersebut selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Menurut Iriani (2012) diperlukan adanya kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterimanya sehingga dapat menimbulkan kepuasan. Pelanggan akan merasa puas apabila layanan yang diberikan oleh penyedia jasa sesuai dengan apa yang diharapkannya atau dengan kata lain tidak terjadi kesenjangan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diperolehnya

Pada dasarnya ada beberapa keluhan konsumen tentang kualitas pelayanan pada Hotel Pelangi Malang mengenai pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen atau pengunjung hotel akan juga berpengaruh pada beberapa penjualan seperti beberapa indikator mengenai kehandalan karyawan dalam melayani konsumen, fasilitas yang diberikan, memberikan kenyamanan pada pengunjung, kebersihan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan beberapa indikator kualitas jasa yang akan mempengaruhi data penjualan perusahaan.

Gambar 1. 2 Data Penjualan Kamar Hotel Pelangi 2019



Sumber: Data Penjualan Hotel Pelangi (diolah)

Kotler (2000) mengungkapkan bahwa volume penjualan adalah hasil yang dicapai oleh perusahaan atau instansi dari waktu ke waktu pada umumnya tetap, tetapi selalu turun naik. Melihat sebuah fenomena data penjualan di atas yang terjadi naik turunnya data penjualan yang diakibatkan dari beberapa indikator kualitas jasa hotel pelangi yang diberikan kepada konsumen yang tidak sesuai, pihak dari perusahaan Hotel Pelangi Malang perlu adanya untuk mengambil sikap dalam usaha perbaikan kualitas layanan yang diinginkan oleh pelanggan. Disini diperlukan adanya kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterimanya sehingga dapat menimbulkan kepuasan.

Menurut Iriani (2012) Penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis kualitas pelayanan jasa hotel & restaurant telengria pacitan dengan metode *servqual* dan

fuzzy” yang dimana ada kesesuaian antara persepsi pelanggan yang paling rendah dengan harapan tertinggi pelanggan dan Atribut-atribut jasa yang mengakibatkan ketidakpuasan konsumen sehingga berakibat terjadinya penurunan jumlah pelanggan dan alternatif solusi sebagai upaya strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 1. 1 Daftar Keluhan Hotel Pelangi

1	Tempat parkir yang kurang luas
2	Harga mahal
3	Fasilitas kamar yang minimal
4	Kenyamanan diruangan restoran karena banyak kucing
5	Karyawan hotel kurang tanggap pada saat dimintai bantuan
6	Proses pembayaran yang agak rumit
7	Proses cek in hotel yang menunggu lama
8	Fasilitas lobby kurang lengkap
9	Kebersihan kamar mandi dan kamar hotel yang masih kurang
10	Fasilitas air hangat yang kurang baik
11	Proses cek out yang lama
12	Jalan tangganya sempit
13	Kurang nyaman karena ada jam malamnya
14	Pelayanan karyawan kurang cepat dan tanggap
15	Ketersediaan karyawan hotel yang kurang pada shift malam
16	Ruangan kamar yang kurang luas
17	Fasilitas kamar seperti AC dan lampu perlu perbaikan.
18	Rasa makanan yang disediakan kurang enak
19	Karyawan resepsionis kurang ramah dalam melayani
20	Ada banyak fasilitas yang tidak berfungsi seperti wifi

Sumber: Google review, Traveloka

Pelanggan akan merasa puas apabila layanan yang diberikan oleh perusahaan Hotel Pelangi Malang yang sesuai apa yang diharapkan oleh

pelanggan dengan harapan tidak ada kesenjangan antaran harapan pelanggan dengan layanan yang diperolehnya. Pada dasarnya kualitas jasa pada pelanggan atau konsumen bertumpu pada kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia karyawan hotel menjadi petugas pelayanan, baik dalam kecakapan, keterampilan dalam melayani dan profesionalisme dalam melakukan pelayanan dan perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan pada perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Pada dasarnya manajemen hotel sangat memerlukan langkah-langkah perbaikan kualitas pelayanan untuk mengidentifikasi, menganalisa bentuk fasilitas dan pelayanan yang diinginkan atau diharapkam oleh konsumen yang akan timbul kepuasan konsumen. Salah satu cara untuk menjawabnya maka dilakukan analisis dengan menggunakan metode aplikasi *Quality Function Deployment (QFD)* dimana *QFD* merupakan metode yang berorientasi pada keinginan konsumen atau alat analisis dalam merancang suatu produk atau jasa dengan spesifikasi keinginan konsumen akan tetapi juga memperhatikan kemampuan teknis perusahaan.

Menurut Zulvino Arfianto (2007) *Quality Function Deployment (QFD)* didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan – kebutuhan para pelanggan tersebut ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing – masing area fungsional atau level organisasi dapat mengerti dan bertindak untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Quality Function Deployment (QFD) yang dimana Salah satu metode untuk

mendesain kualitas produk atau jasa yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan konsumen dengan cara menterjemahkan permintaan konsumen ke dalam target desain akan diperoleh yang dimana keuntungan-keuntungan bagi industri tersebut antara lain dapat mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen serta mempercepat perencanaan produk atau jasa.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas pelayanan yang ada di Hotel Pelangi Malang?
2. Atribut pelayanan apa saja yang diprioritaskan untuk ditingkatkan pada Hotel pelangi?
3. Bagaimana cara memperbaiki?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini perlu dilakukan dengan memberikan beberapa batasan permasalahan dengan tujuan agar pembahasan yang dilakukan terfokus, terarah dan agar tidak menyimpang dari tujuan maka permasalahan ini dibatasi yaitu metode alat analisis yang digunakan QFD pada kualitas pelayanan hotel pelangi.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan berdasarkan adanya hal-hal yang dianggap perlu diteliti lebih lanjut, yang berhubungan dengan Perbaikan kualitas pelayanan pada perusahaan Hotel Pelangi Malang. Dengan tujuan yang ingin dicapai peneliti ini ialah:

1. Untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan yang ada di Hotel Pelangi Malang.
2. Untuk mendiskripsikan atribut-atribut yang diprioritaskan untuk ditingkatkan pada Hotel Pelangi.
3. Untuk mendiskripsikan cara memperbaiki Kualitas pelayanan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan:

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan.

2. Bagi peneliti:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta dapat menjadi bahan referensi atau acuan bagi peneliti selanjutnya.

